|  |
| --- |
| ***Plan modelo para la continuidad de las operaciones*** *Para las organizaciones internacionales* |
|  |

Inspirado por:

State of Queensland, 2013. Business Continuity Plan Template.  
<https://publications.qld.gov.au/dataset/business-continuity-planning-template>

Esta versión para organizaciones al extranjero fue desarrollada por Joy Savage D’Angelo bajo la licencia CC BY 3.0 AU.

© Joy Savage D’Angelo, 2018

v2 © Joy Savage D’Angelo, 2020

v2.1 © Joy Savage D’Angelo, 2020

D’Angelo Development Consulting, LLC.

420 Throckmorton Street

Suite 200

Fort Worth, Texas 76102

USA

[www.joydevelopmentconsulting.com](http://www.joydevelopmentconsulting.com)

Traducción: Joy D’Angelo

Edición: Carolina Cooper

Original Copyright Notice:

© State of Queensland, 2013.

The Queensland Government supports and encourages the dissemination and exchange of its information. The copyright in this publication is licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 Australia (CC BY) licence.



Under this licence you are free, without having to seek our permission, to use this publication in accordance with the licence terms.

You must keep intact the copyright notice and attribute the State of Queensland as the source of the publication.

Note: Some content in this publication may have different licence terms as indicated.

For more information on this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/deed.en>

Tabla de contenidos

Introducción 1

Sobre este cuadro teórico 2

Inserta el nombre de su organización 3

Lista de distribución 4

Referencias y documentos asociados 4

Sección 1 5

Resumen (facultativo) 5

Objetivos 5

Glosario 5

Sección 2 7

Planificación de la gestión de riesgos 7

Plan para la gestión de riesgos 8

Pólizas de Seguro 9

Estrategias de seguridad y salvaguardada de datos 9

Sección 3 10

Análisis de impacto sobre las actividades 10

Identificar sus actividades clave 11

Análisis de impacto sobre las operaciones 13

Sección 4 14

Plan para responder a los incidentes 14

Lista de verificación inmediata 15

Roles y responsabilidades 17

Lista de contactos importantes 18

Registro de eventos 20

Plan de reacción en medios de comunicación 21

Procedimiento de evacuación 22

Lugar de funcionamiento temporario 22

Botiquín de emergencia 22

Otros tipos de evacuación 25

Preparativos 25

Plan de acción- otros tipos de evacuación 26

Planificación para la sucesión de emergencia 27

Plan para la sucesión de emergencia 28

Sección 5 29

Reanudación 29

Plan de reanudación 30

Lista de contactos para la reanudación 31

Reclamaciones al seguro 32

Evaluación de los cambios de necesidades y del contexto después de la crisis 32

Lista de verificación después de la crisis 33

Sección 6 34

Practicar, mantener y revisar 34

Calendario de formación 34

Registro de revisión 34

# **Introducción**

El objetivo de una planificación para la continuidad de las operaciones es asegurar una continuidad del trabajo mientras e inmediatamente después de un incidente.

Las organizaciones, particularmente las que trabajan en el extranjero, están de frente a múltiples desafíos. Algunas notas sobre estas particularidades han sido integradas a este documento con el fin de guiarle en la adaptación a su trabajo y contexto particular. Como asociación, necesitara hacerlo probablemente con su consejo de administración y también con su personal local. Pensando en esto, pone este documento en múltiples [idiomas](http://www.joydevelopmentconsulting.com/03-resources).

Este modelo le ayudará a emprender un análisis de los riesgos y a desarrollar un plan para gestionarlos. Permitirá igualmente hacer un análisis de los posibles impactos y desarrollar un plan para reaccionar con el fin de que pueda reanudar su actividad tras un incidente.

Encontrará una sección titulada “practicar, mantener, y revisar”, que le invita a poner a prueba, revisar y actualizar su plan con regularidad para que quede pertinente y útil a su situación actual.

Adaptad libremente este modelo a sus necesidades y a su situación. El *texto ejemplo en azul* está para guiarle y se puede borrar después de ser remplazado.

## 

### Sobre este cuadro teórico

Este modelo incorpora el cuadro “[prevención, preparación, reacción y reanudación](http://www.business.qld.gov.au/business/running/risk-management/pprr-risk-management-model) ” de un plan de continuidad de las operaciones para las empresas. Cada elemento es representado por una de cuatro etapas en el proceso de la planificación para la continuidad de las operaciones.

**Proceso de planificación para la continuidad de las operaciones**



Practicar, mantener, y revisar

Prevención - plan de gestión de riesgos

Incorpora el elemento de prevención para identificar y gestionar la probabilidad y las consecuencias de estos relacionados con un incidente.

Preparación - análisis de los posibles impactos sobre las actividades

Trata la parte de preparación para identificar y poner en orden de prioridades las actividades claves de una organización que pueden ser afectadas durante un incidente.

Reacción - plan de cómo responder a los incidentes

Incorpora el elemento de reacción, creando un cuadro de respuesta a un incidente trazando los pasos a seguir para contener, controlar y minimizar los impactos.

Reanudación - plan para reanudar las actividades afectadas

Trata la parte de reanudación que traza un plan para ponerse de pie tras de un incidente, al fin de minimizar las perturbaciones y el tiempo necesario para volver a la normalidad.

|  |
| --- |
| Inserta el nombre de su organización |

*Plan para la continuidad de las operaciones*

**Fecha:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Lista de distribución

*Para facilitar la actualización de su plan, guarde una lista de todos los sitios y personas que tengan una copia.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de copia | Nombre | Lugar |
| 001 |  |  |
| 002 |  |  |
| 003 |  |  |
| 004 |  |  |
| 005 |  |  |
| 006 |  |  |

### Referencias y documentos asociados

*Incluya todo documento importante a su plan de continuación.*

|  |
| --- |
| Título del documento |
|  |
|  |
|  |
|  |

# Sección 1

## Resumen (facultativo)

*Un resumen es una síntesis del plan que consiste de una sola página. Él debe dar suficiente información para hacer conocer el plan sin leer todo el documento.*

*Usted verá si es útil hacer uno, según el tamaño de su organización y la longitud del documento.*

### Objetivos

*Los objetivos sirven para clarificar las metas de su plan y describir el resultado deseado.*

*Por ejemplo:*

*Los objetivos de este plan son:*

*Emprender un análisis de riesgos y formular un plan para gestionarlos.*

*Definir y jerarquizar las actividades importantes.*

*Detallar las estrategias y acciones a empezar para mantener la seguridad de sus clientes y la continuidad de sus actividades clave.*

*Revisar y actualizar este plan con regularidad.*

### Glosario

*Términos comunes utilizados en este documento. Debe ser adaptado a su organización.*

|  |  |
| --- | --- |
| *Planificación para la continuidad de las operaciones* | *un proceso por el cual se desarrolla un documento para guiar la gestión de riesgos y mantener un nivel de funcionamiento necesario durante una perturbación, crisis o desastre.* |
| *Plan de continuidad de las operaciones* | *un documento que reúne la información necesaria para asegurar la continuación de una actividad después de una perturbación, crisis o desastre.* |
| *Análisis de impacto sobre las actividades* | *un proceso de reagrupación de información necesaria para determinar el nivel de impacto de algunos riesgos sobre el funcionamiento de las actividades principales.* |
| *Actividades principales* | *las actividades clave que cumplen el objetivo de su organización.* |
| *Plazo de recuperación* | *el tiempo necesario para volver a poder servir sin poner en juego el objetivo de su organización.* |
| *Recursos* | *los medios por los cuales se cumple el objetivo de su organización. Pueden ser donaciones, bienes o personas.* |
| *Planificación de la gestión de riesgos* | *el proceso de la definición y análisis de los posibles riesgos. La creación de una hoja de ruta para minimizar el riesgo de ocurrencia y el nivel de su impacto sobre el cumplimiento de la misión de su organización.* |
| *Planificación de sucesión* | *plan para el cambio de dirección. Además de un plan para una transferencia normal, es fuertemente recomendable hacer uno de urgencia y de interino.* |
| *Salida repentina* | *cuando alguien de la dirección debe salir del país de repente, quizás sin o con poco aviso previo.* |
| *Repatriación* | *cuando un miembro extranjero del personal debe volver al país de ciudadanía.* |
| *Riesgos al cliente* | *los riesgos a los cuales los clientes están expuestos mientras haya interferencia de sus actividades.* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Sección 2

## Planificación de la gestión de riesgos

*Usted pueda gestionar los riesgos a su organización identificando y analizando los eventos que pueden hacer daño a la capacidad de continuación de sus actividades haciendo una hoja de ruta para reducir los riesgos de ocurrencia y sus impactos sobre la organización.*

*Algunas preguntas a hacerse:*

*¿Qué puede impactar nuestra organización?*

*¿Sería importante?*

*¿Cuál es la probabilidad de que ocurra?*

*¿Es posible reducir o eliminar esta probabilidad?*

*Para las situaciones más complejas esta* [*herramienta para la gestión de riesgos*](https://www.joydevelopmentconsulting.com/03-resources) *puede ser adaptada a una gestión dinámica. Si este es su caso, utilízala y luego continúe con su planificación aquí.*

*Adicionalmente, para los contextos con alto riesgo de peligro, se recomienda también una planificación de gestión de crisis específicos. (Secuestro, robo, defunción de empleado, etc.)*

### Plan para la gestión de riesgos

Simbología

**MA = muy alto**

**A = alto**

**M = mediano**

**P = poco**

Preparado por: ………………………………………………… Fecha: ……………………………

Releído por: ……………………………………………………. Fecha: ……………………………

| Descripción del riesgo | Probabilidad | Impacto | Prioridad | Medidas de prevención | Alternativas |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Incendio* | *M* | *M* | *A* | * *Alarmas* * *Señalización de salidas* * *Ubicación de mapas o planos del piso con flechas que designen las rutas de evacuación y salidas de emergencia en lugares visibles* * *Repetición de evacuación* * *Otras medidas recomendadas por el gobierno local* | * *Refugio provisional preparado* * *Mitigación de posibles daños: pólizas de seguro pertinentes, fondos de emergencia, hacer una copia de seguridad de los datos regularmente.* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### Pólizas de Seguro

*Hay que determinar las pólizas de seguros disponibles para su situación y tomar la más adecuada. ¡No olvide pagar sus mensualidades!*

| Tipo de seguro | Cobertura | Exclusiones | Compañía y datos de contacto | Número de cuenta | Calendario de vencimientos |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Bien* | * *Incendio* * *Inundación* * *Robo* | * *Terrorismo* * *Tsunami* * *Desprendimiento de tierra* | *XYZ Seguro Señora*  *Tel: 07 3000 0000* | *000000* | *Monto que paga y la frecuencia* |
| *Secuestro* |  |  |  |  |  |
| *Enjuiciamiento* |  |  |  |  |  |

### Estrategias de seguridad y salvaguardada de datos

*¿Cómo se protegen sus datos y red? (Por ejemplo: protección de virus, red segura, cortafuegos, copias de seguridad y contraseñas)*

| Datos que guardar | Frecuencia | Medio | Persona encargada | Pasos de salvaguardia |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Ficheros de cliente* | *Semanal* | *Disco duro externo* | *S.* | * *Sacar disco duro de la caja fuerte* * *Copiar datos desde X* * *Devolver disco duro a la caja fuerte* |
| *Documentos internos* | *Después de la actualización* | *Disco duro externo* | *S.* | * *Sacar disco duro de la caja fuerte* * *Copiar datos desde X* * *Devolver disco duro a la caja fuerte* |

# Sección 3

## Análisis de impacto sobre las actividades

*Un elemento importante de la planificación para la continuidad de las operaciones es el análisis de impacto sobre sus actividades claves.*

*Una actividad clave se puede definir como una operación que hace cumplir la razón de ser de la organización.*

*Se debe identificar:*

* *Las actividades claves*
* *El tiempo que la organización puede sobrevivir sin hacer estas actividades*
* *El impacto sobre los clientes en caso de una interrupción de servicio*

*En su análisis debe asignar un objetivo de tiempo de recuperación (OTR) a cada función. Un OTR es el tiempo entre la declaración de crisis y el momento donde la actividad debe poder volver a funcionar con el fin de evitar consecuencias graves o poner en peligro la misión de su organización*

*Las preguntas en las páginas siguientes le pueden ayudar a determinar cuáles son sus actividades clave.*

### Identificar sus actividades clave

1. En la tabla siguiente, liste las actividades que deben funcionar para que su organización pueda seguir realizando su objetivo. Si tiene múltiples programas, llena una por cada uno.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | *Servicio de ambulancia aéreo* |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |

1. Por cada actividad incluida aquí arriba, llenar la siguiente información:

Nombre de la operación: *servicio de ambulancia aéreo*

Descripción de la operación: *repuesta caritativa por helicópteros a una crisis medica lejana de ruta.*

1. ¿Cuáles son los impactos si alguna vez está actividad no estuviese disponible?

A los clientes: *riesgo aumentado de muerte en el campo montañoso por falta de acceso a la atención médica.*

A la comunidad: *disminución de tasa de supervivencia*

Donadores: *pérdida de motivación y confianza*

Organización: *perdida de objetivos, de ingresos, necesitaría nuevo objetivo*

Productos/ servicios: *N/A*

Multas o penalidades por falta de desempeño: *N/A*

Responsabilidad legal: *N/A*

Perdida de buena voluntad del público: *probable*

Pérdida de ingresos: *24 000€/año*

Aumento de gastos: *N/A*

Personal: *perdida por falta de trabajo*

Comentarios:

1. ¿Por cuánto tiempo esta actividad pueda parar de funcionar (al 100% o parcialmente) sin tener un impacto importante?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_horas

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_días

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_semanas

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_meses

Comentarios:

1. ¿Depende este servicio de alguno otro servicio o actividad para funcionar?

 NO ** Si – si es afirmativo, marca una de las siguientes:

** único proveedor  proveedor importante  múltiples proveedores alternativos existentes

Comentarios:

1. ¿En una escala de uno al cinco, evalúe la importancia de esta función para el funcionamiento de su organización?

** - 1  - 2  - 3  - 4  - 5

Comentarios:

*Esta actividad es al centro de quienes somos*

Completado por: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Análisis de impacto sobre las operaciones

| Actividad clave | Descripción | Prioridad | Impacto de perdida | Objetivo de tiempo de recuperación (OTR) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Sección 4

## Plan para responder a los incidentes

*Esta parte tiene como objetivo prepararle para responder a un incidente grave y reducir los posibles impactos sobre las actividades clave identificadas. Este puede también servir para preparar el modo de empleo y asegurar una repuesta adecuada para minimizar la interrupción de funciones en caso de crisis.*

*La siguiente propuesta es un ejemplo de tipos de información que pueden ser necesarios para un plan de repuesta a un incidente. Esta propuesta le ayudara a formar su propio plan de repuesta.*

*Hacerlo para cada escenario identificado en su análisis de riesgo de la sección 3.*

### Lista de verificación inmediata

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Repuesta al incidente | ☑ | Accione(s) tomada(s) |
| ¿Usted ha…?   * ¿Evaluado la severidad del incidente? |  |  |
| * ¿Evacuado el sitio si fue necesario? |  |  |
| * ¿Todos están ubicados? |  |  |
| * ¿Tomado en cuenta todas las heridas? |  |  |
| * ¿Contactado a los servicios de emergencias? |  |  |
| * ¿Implementado su plan de repuesta? |  |  |
| * ¿Empezado su registro de eventos? |  |  |
| * ¿Activado las personas y recursos necesarios? |  |  |
| * ¿Nombrado un portavoz? |  |  |
| * ¿Continuado informándose? |  |  |
| * ¿Informado a los miembros del equipo sobre el incidente? |  |  |
| * ¿Asignado los puestos y responsabilidades? |  |  |
| * ¿Identificado cualquier daño? |  |  |
| * ¿Identificado cualquier actividad interrumpida? |  |  |
| * ¿Mantenido al personal informado? |  |  |
| * ¿Hecho contacto con los actores principales afectados? |  |  |
| * ¿Entendido y respetado toda reglamentación local requerida? |  |  |
| * ¿Comunicado con el público si fue necesario? |  |  |
| * ¿Iniciado cualquier repuesta a los medios de comunicación necesaria? |  |  |

|  |
| --- |
| Escenario A - Repuesta |
| *Etapa 1* |
| *Etapa 2* |

|  |
| --- |
| Escenario B - Respuesta |
| *Etapa 1* |
| *Etapa 2* |

### Roles y responsabilidades

*Esta tabla le permitirá asignar las responsabilidades para llevar a cabo una tarea o un rol designado. Asigne un rol a cada persona y un sustituto en caso que se necesite.*

*Distribuya esta tabla al personal para que sepan que se espera de ellos; sus roles y responsabilidades mientras e inmediatamente después de un incidente. Adapte este modelo según la estructura de la organización y las necesidades individuales.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rol | Empleo designado | Sustituto |
| Título *Gerente de equipo* | Nombre *Alberto Martínez*  Información de contacto:  *0400 000 000* | Nombre *Juan Sánchez*  Información de contacto:  *0400 001 001* |
| *Responsabilidades de emergencia:*   * *Garantizar que el plan de continuidad de las operaciones haya sido activado* * *Cuidar la implementación eficaz de las fases repuesta y reanudación del plan.* * *Determinar si se necesita utilizar un lugar temporario de operación* * *Comunicarse con otros actores clave cuando sea necesario* * *Proveer la información necesaria al portavoz* * *Mantener a los empleados informados* | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rol | Empleado designado | Sustituto |
| Título | Nombre:  Información de contacto: | Nombre:  Información de contacto: |
| *Responsabilidades de emergencia:* | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rol | Empleado designado | Sustituto |
| Título | Nombre:  Información de contacto: | Nombre:  Información de contacto |
| *Responsabilidades de emergencia:* | | |

### Lista de contactos importantes

***Lista de los contactos – internos***

*Utilice esta tabla para hacer un inventario de los nombres e información de contacto de cada uno de sus empleados. Puede ser útil hacer una por actividad.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Persona | Teléfono | Correo electrónico | Responsabilidades |
| *Beto Martínez* | *0400 000 000* | *alberto.martinez@carita.net* | *Gerente de equipo* |
| *Juan Sánchez* | *0400 001 001* | *juan.sanchez@carita.net* | *Gerente sustituto* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

***Lista de los contactos – externos***

*Utilice esta tabla para hacer un inventario de los nombres y datos de proveedores externos de los servicios importantes.*

|  |  |
| --- | --- |
| Contacto importante | Datos |
| *Policía* |  |
| *Bomberos* |  |
| *Ambulancia* |  |
| *Autoridades locales* |  |
| *Agencia de seguridad* |  |
| *Compañía de seguros* |  |
| *Agua* |  |
| *Gas* |  |
| *Electricidad/ luz* |  |
| *Teléfono* |  |
| *Internet* |  |
| *Asistencia informática* |  |
| *Encargado/a de la comunicación* |  |
| *Abogado/a* |  |
| *Negociador/a de rehenes* |  |
| *Servicios de salud mental* |  |
| *Embajadas de los gobiernos implicados* |  |
| *Miembros del consejo de administración* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Registro de eventos

*Utilice esta tabla para anotar toda la información, decisiones y acciones tomadas.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Hora | Informaciones / Decisiones / Acciones | Iniciales |
| *0/0/0* | *09h00* | *Activado el plan para la continuidad de las operaciones* | *AM* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Plan de reacción en medios de comunicación

*Comuníquese con su personal y otros actores importantes (si es necesario, los medios de comunicación) tan pronto como sea posible. Esto puede guardar la moral de los empleos y la buena imagen ante el público. No importa la situación, es importante reconocer lo que ha pasado, empatizar con la gente y tranquilizar el público tan pronto sea posible.*

*Reconoce, empatice y tranquilice rápidamente:*

1. *Identificar al público pertinente*

*(¿Quién necesita saber y por cuáles canales?)*

1. *Establecer su credibilidad con una reacción rápida y con honradez*
2. *Notificar toda mala notica usted mismo*

*También es importante no especular y esperar que vuelva la calma para evaluar lo que ha pasado. Se recomienda empezar a cultivar relacionas con consultores, periodistas y diplomáticos antes de que algo ocurra.*

*Recordar:*

* *Haz seguimiento con mensajes tranquilizantes*
* *¡No especule!*
* *Evalúa cuando todo esté en calma*

Para llenar al momento de la necesidad:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ¿Quién debe saber? | ¿Como? | ¿De quién? |
| *El público* | *Sitio de internet, Twitter, Facebook* | *De las directivas.* |
|  |  |  |
| Mensaje: | | |
| *“Estamos profundamente entristecidos por esta tragedia. Haremos todo lo que podamos para garantizar que esto nunca vuelva a ocurrir. “* | | |

Para más de recursos en comunicación de crisis, únase a:

https://endeavor.org.co/campus/seccion/aprende/conunicacion-y-crisis/

### Procedimiento de evacuación

*Necesitará pasos a seguir en caso de evacuación de su personal además de visitantes. Este procedimiento se debe guardar de manera que sea accesible a todos los empleados.*

*El objetivo de un plan de evacuación es de proveer los pasos a seguir en caso de un incidente.*

*Usted debe:*

* *Empezar con un plan de evacuación*
* *Identificar claramente las salidas de emergencia*
* *Desarrollar las estrategias para ayudar a las personas discapacitadas*
* *Asegurarse que todos saben lo que debe hacer en caso de emergencia*
* *Seleccionar e indicar un lugar de agrupamiento o lugar clave que pueda ser el punto de evacuación*
* *Poner a prueba el plan con regularidad*

### Lugar de funcionamiento temporario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dirección del sitio | Persona contacto y su información | Acuerdo |
| *Tercera casa de la esquina, 5ª calle, zona 1* | *Señor Premios*  *Móvil: 0123 456* | *llamar antes* |

### Botiquín de emergencia

*Si su edificio está dañado o debe ser evacuado, este estuche debe poder ser transportado fácilmente o ser guardado permanente en otro sitio.*

*Anotar los contenidos y las fechas de verificación.*

*Se puede necesitar:*

**Documentos:**

* El plan para la continuidad de las operaciones
* La lista de información de contacto de todos los empleados. Se puede incluir contacto de emergencia y de familia.
* La lista de clientes y proveedores
* Lista de contactos internos y externos
* Numero de servicios de emergencia
* Número de servicios de agua, gas, luz (electricidad), internet y teléfono.
* Número de la compañía de seguros
* La lista de contactos externos – con números de cuenta o contraseñas si es necesario
* Plan general que identifica dónde se encuentran las llaves de paso del agua, gas si lo hay y el interruptor o tablero de la corriente eléctrica.
* Plan de evacuación
* Último inventario del equipamiento
* Información financiera y bancaria
* Lista de productos y sus especificaciones
* Documentos de programas
* Documentos de la organización
* Papelería con sello o logotipo de la organización
* [Plan de sucesión](#_Plan_para_la) en caso de emergencia

**Equipamientos:**

* Dispositivo de almacenamiento
* Copias de llaves
* Linterna y pilas de repuesto
* Botiquín de primeros auxilios
* Cinta de precaución
* Bloc de notas grande
* Marcadores para hacer señalización de emergencia
* Teléfono móvil con crédito y cargador
* Tapabocas
* Cámara para documentar daños para la reclamación al seguro
* Tarjetas o dinero disponible

*Esta lista no está completa y debe ser adaptada a su organización y situación específica.*

*Piensa: ¿De qué necesitaríamos para poder ponernos en pie?*

*¿Para funcionar en un sitio temporario?*

Para lideres

Los líderes de la organización pueden querer agregar lo siguiente a una ubicación fuera del sitio y virtualmente accesible:

* Documentos de la organización
* Contactos clave para la organización
* Plan de continuidad
* [Planes de sucesión](#_Plan_para_la)
* Planes de fin de actividad (si ya no lo había hecho en sus estatutos de asociación)
* Información del personal:
  + Copia de la página de biografía del pasaporte (personal extranjero)
  + Copia del documento de identidad nacional (personal local)
  + Contactos de emergencia
  + Cualquier medicamento, alergia o necesidades especiales
  + También se puede querer una prueba de seguro médico, de viaje, de evacuación médica o de secuestro
  + Huellas dactilares, huellas de palma y fotografías actuales (para ayudar a identificar o localizar un empleado en caso de desastre o secuestro)

## Otros tipos de evacuación

*Según los resultados de la evaluación de riesgos, las organizaciones trabajando en el extranjero en lugares de alto riesgo de peligro pueden necesitar también el siguiente tipo de evacuación:*

* *En caso de guerra*
* *En caso de desastre natural*
* *En caso de amenaza a la seguridad personal o a la salud*

*Cree un plan y medio de comunicación antes de enviar a alguien al terreno.*

### Preparativos

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de evacuación | Preparativos |
| *Amenaza a la salud* | * *Seguro para la evacuación médica* |
| *Desastre natural* | * *Seguro con cobertura apropiada* |
| *Guerra* | * *Cada empleado extranjero registrado con la embajada o misión diplomática de su país de origen más cercana* |
| *Todo tipo* | *Miembros expatriados del equipo deben preparar también:*   * *Un* [*Kit de repatriación*](mailto:contact@joydevelopmentconsulting.com?subject=Resource%20Request) *(Estos son los documentos que facilitan su regreso al país de origen de improvisto), un seguro apropiado, un estuche de salida repentina y tarjetas de crédito o suficiente dinero en efectivo.*   *Anima sus coequiperos extranjeros a:*   * *Aprender como comunicarse con su embajada en caso de emergencia* * *Presentarse a su representación diplomática* * *Matricularse en cualquier registro que hay de sus ciudadanos al extranjero. Normalmente será mencionado en su sitio web*   *La organización debe instalar:*   * [*Plan de sucesión imprevista,*](#_Plan_para_la) *salida repentina, plan para la continuidad* * *Repeticiones del plan de evacuación* |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de evacuación | Plan de acción | Plan de comunicación |
| *Guerra* | *Refugiarse en sitio, espera el rescate del gobierno X para llevarle al aeropuerto.* | *SMS, código “despega”* |
| *Desastre natural* |  |  |
| *Amenaza a la salud* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Plan de acción- otros tipos de evacuación

***\*N.B. Cada organización debe crear su propio plan, formar a sus empleados y coordinar con las autoridades locales y las de su país de ciudadanía u origen para tener las mejores estrategias. Una decisión de quedarse al país a pesar de un nuevo tipo peligro deber ser tomada con lo máximo de informaciones.***

### Planificación para la sucesión de emergencia

*Planificar quien tomará la dirección después es un proceso que requiere reflexión y la cooperación de su consejo de administración.*

*En el caso de que usted deba dejar el país de repente y no pueda hacerlo normalmente; como cuando la renovación de su visa no está permitida o cuando tiene una enfermedad grave; un plan de sucesión imprevista puede ser útil. Para asegurar una transición tranquila, haz lo posible para ejecutar lo siguiente:*

* *Comunicar al equipo la razón de su salida repentina, el momento previsto y a quien nombra para tomar relevo.*
* *Presentar a la nueva persona a la mayor cantidad de gente posible.*
* *Expresar públicamente su confianza en esta persona*

*Llena las tablas en la siguiente página con la información clave para facilitar una sucesión tranquila.*

### Plan para la sucesión de emergencia

*La planificación de sucesión trata dos cuestiones principales:*

1. *¿Quién tomará relevo cuando usted parta?*
2. *¿Cuáles serán sus responsabilidades?*

*Las responsabilidades y procedimientos variarán según la estructura de su organización.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Información de contacto | | Fecha aprobada por el consejo |
| Primario |  | |  |
| Sustituto |  | |  |
| Tareas | | ¿De qué necesita para hacerlo? | |
| *Gestionar el cuidado de 100 niños* | | *Contraseñas* | |
| *Asegurar la captación de fondos* | | *Introducciones* | |
| *Reportar al consejo* | | *Documentos de la organización* | |
|  | | *Informaciones de contacto para los miembros del consejo* | |
|  | |  | |

|  |
| --- |
| Plan de acción |
| * *Comunicar al equipo la razón de su salida repentina, el momento previsto y a quien nombra para tomar relevo.* * *Presentar la nueva persona a la mayor cantidad de gente posible* * *Expresar públicamente su confianza en esta persona* |

|  |  |
| --- | --- |
| ¿Quién debe ser informado? | ¿Por quién? |
| *Donantes* | *Nombre y título del miembro del consejo* |
| *Público* | *Nombre y título del miembro del consejo* |
|  |  |

Responsabilidades de emergencia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Persona | Información de contacto | Responsabilidades |
| *Presidente del consejo* | *000-000-0000* | *Tratar las cuestiones legales de la transición* |
|  |  |  |

# Sección 5

## Reanudación

*La reanudación es el regreso a la normalidad. Asegura que las actividades clave vuelvan a funcionar tan pronto como posible es el objetivo principal.*

*Se debe llenar esta tabla con la intención de sostener la reanudación desde el peor de casos. Se puede modificar según el nivel de interrupción de las actividades clave.*

*El proceso de reanudación incluye:*

* *Desarrollar las estrategias de vuelta a la normalidad*
* *Documentar los plazos de recuperación anteriormente identificados*
* *Enumerar las personas responsables para cada tarea y la fecha de cumplimiento esperada.*

*Un ejemplo es proveído en la página siguiente.*

### Plan de reanudación

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad clave | Acción de prevención/ recuperación | Recursos requisados/ resultados | OTR | Responsabilidad | Fecha de cumplimento |
| *Vivienda para los supervivientes del tráfico humano* | * *Utilizar los mejores niveles de construcción y la seguridad* * *Contratar un seguro* * *Ahorrar dinero para hacer un fondo de emergencia* * *Organizar una vivienda temporaria para los afectados* * *Establecer un seguimiento psicológico para los afectados si es necesario* * *Determinar los daños por el incendio* * *Reconstruir* * *Reembolsar los gastos al equipo si es necesario* | * *Fondo de emergencia preparado* * *Organiza una intervención de equipo de voluntarios* | *6 meses* | *Gerente local* | *0/0/0* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### Lista de contactos para la reanudación

*Registrar todo contacto necesario para la reanudación de la operación*

| Tipo de contacto | Organización | Persona | Título | Datos |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Seguros ABC* | *Seguros ABC* | *S. Delgado* | *Agente* | *0400 000 000* |
| *Teléfono* |  |  |  |  |
| *Proveedor de internet* |  |  |  |  |
| *Banco* |  |  |  |  |
| *Abogado* |  |  |  |  |
| *Dirigentes* |  |  |  |  |
| *Miembros del consejo de administración* |  |  |  |  |
| *Consultor* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

### 

### Reclamaciones al seguro

*¿Cuáles reclamaciones ha hecho?*

| Compañía de seguros | Fecha | Detalles de reclamación | Acciones de seguimiento |
| --- | --- | --- | --- |
| *Seguros ABC* | *00/00/00* | *Entregar los detalles de la reclamación a la persona pertinente* | *Acciones requeridas por el seguro para tratar la reclamación (por ejemplo: fotos, evaluación del daño, etcétera)* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Evaluación de los cambios de necesidades y del contexto después de la crisis

*Haz un inventario de los cambios de contexto y de las necesidades de los clientes*

| Cambio | Impacto | Opciones |
| --- | --- | --- |
| *¿Qué ha cambiado en nuestro contexto?* | *¿Cuáles son los impactos sobre nuestra organización?* | *¿Cómo podemos adaptar nuestras actividades o funcionamiento?* |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Lista de verificación después de la crisis

*Adapta esta lista según la información relacionada al incidente y a la estructura de la organización.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Repuesta al incidente | ☑ | Acciones |
| Ahora que ha terminado, usted ha …   * ¿Mantenido informados a los empleados? | ❑ |  |
| * ¿Mantenido informados a los actores principales? | ❑ |  |
| * ¿Identificado la información requerida y sus fuentes? | ❑ |  |
| * ¿Ordenado las prioridades y las opciones para reanudación? | ❑ |  |
| * ¿Actualizado el plan de reanudación? | ❑ |  |
| * ¿Anotado las lecciones aprendidas de su recuperación individual y la de su organización? | ❑ |  |
| * ¿Recentrado sus esfuerzos hacia la reanudación? | ❑ |  |
| * ¿Continuado la recopilación de información como si le afectara personalmente? | ❑ |  |
| * ¿Evaluado el estado de los recursos y su impacto sobre el futuro? | ❑ |  |
| * ¿Evaluado todo cambio al programa o al funcionamiento necesario? | ❑ |  |
| * ¿Desarrollado nuevos objetivos financieros o plazos de recuperación? | ❑ |  |
| * ¿Mantenido el contacto con la compañía de seguros? | ❑ |  |
| * ¿Organizado cualquier intervención de cuidado psicológico o social necesario para sus empleados? | ❑ |  |
| * ¿Tomado el tiempo necesario…para darse cuenta de este impacto sobre sí mismo… para obtener lo que necesita para seguir adelante? | ❑ |  |
| * ¿Para pensar en el nuevo normal? | ❑ |  |

# Sección 6

## Practicar, mantener y revisar

*Es muy importante que practique el plan para asegurar que sea adecuado y útil. Este puede hacerse en un ejercicio de formación y hacer parte del éxito general del plan.*

*Usted debe vigilar que su plan sea actualizado con regularidad para mantener su pertinencia y para integrar cualquier cambio de contexto de trabajo o de la organización.*

*Puede ser útil:*

* *Preparar un calendario de formación para todos los que pueden ser afectados*
* *Tomar en cuenta todos los cambios de los empleados*

*Por esta razón es mejor utilizar los títulos en lugar de los nombres de las personas encargadas*

* *Agregar al plan cambios en la estructura de la organización o de los proveedores.*
* *Después de un incidente es importante evaluar el desempeño del plan, remarcando lo que ha hecho bueno y lo que puede mejorar.*

### Calendario de formación

*Anotar los detalles de su calendario de formación en la tabla aquí abajo:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fecha de formación | Tipo de formación | Comentarios |
| *0/0/0* | *Ejercicio de evacuación* | *Todo el personal fue evacuado en un plazo de tiempo satisfactorio.* |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Registro de revisión

*Anotar los detalles del calendario de revisión en la siguiente tabla:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fecha de revisión | Razón para la revisión | Cambios realizados |
| *0/0/0* | *Nuevas personas integradas al equipo* | *Plan actualizado según los cambios de rol y de responsabilidades.* |
|  |  |  |
|  |  |  |